Kung meron mang mga pagbabago o kataliwasan sa pagitan ng mga bersyong English/Chinese at Tagalog nitong dokumento, ang English/Chinese na bersyon pa rin ang siyang mananaig.

ANG KARTA NG PATAS NA PAGTRATO SA MGA MAMIMILI

Ang kumpiyansa at pagtitiwala ng mamimili ay ang mga simulain ng sustenableng pag-unlad ng mga bangko, na bilang kapalit nito itinataguyod ang katatagan ng pagbabangko at tumutulong na palakasin ang posisyon ng Hong Kong bilang nangungunang internasyonal na sentro ng pananalapi ng Asya. Upang makamit at mapanatili ang kumpiyansa at pagtitiwala ng mga mamimili, dapat patas na tratuhin ng mga bangko ang mga mamimili sa lahat ng mga yugto ng kanilang relasyon sa kanila.

Ang Karta ng Patas na Pagtrato sa mga Mamimili (ang Karta), na kumuha ng mga mabubuting kasanayan sa pagbabangko sa lokal at ibayong-dagat at mula sa mga Saligan na may Mataas na Antas ng G20 sa Pinansiyal na Proteksiyon sa Mamimili, ay isang katapatan ng mga bangko sa Hong Kong upang suportahan at isakatuparan ang saligan ng patas na pagtrato sa mga mamimili. Ang Karta ay pangunahing naglalayon sa mga mamimili ng tingi at idinisenyo bilang karagdagan, hindi baguhin, ang kasalukuyang batas o mga regulasyon o ang mga umiiral na kondisyon sa pagitan ng mga bangko at kanilang mga mamimili.

Mga Saligan

Ang mga lumagda sa Karta ay nangangako na suportahan at ipatupad ang mga sumusunod na saligan[1]:

1. Ang mga serbisyo at produkto sa pagbabangko ay dapat idisenyo upang matugunan ang mga pangangailangan ng mga mamimili. Dapat suriin ng mga bangko ang mga pinansiyal na kakayahan at pangangailangan ng mga mamimili bago sila alukin ng serbisyo, payo o produkto. Sa pagbibigay ng payo o pagbebenta ng mga pinansiyal na produkto, dapat isaalang-alang ang interes ng mga mamimili, ang kanilang mga profile at ang pagiging kumplikado ng mga serbisyo o produkto ng pagbabangko na pinag-uusapan.

2. Dapat malinaw na ilatag at ipaliwanag ng mga bangko ang mga mahalagang katangian, maaaring panganib at kondisyon ng mga produkto, kasama ang anumang mga bayarin, komisyon o sinisingil na nararapat sa mga mamimili. Dapat magbigay ng angkop na impormasyon sa mga mamimili bago, sa panahon at pagkatapos ng pagbebenta.

3. Lahat ng mga promosyonal na materyal at impormasyon na idinisenyo para sa mga mamimili ay dapat tumpak at mauunawaan. Ang mga mapanlinlang na pagkatawan o kasanayan sa marketing ay dapat iwasan.

[1] Inilalatag ng Karta ang mga saligan na may mataas na antas at mga karagdagang talakayan ay isasagawa sa gitna ng mga bangko at Awtoridad sa Pananalapi ng Hong Kong na may kinalaman sa pagpapalabas ng ilang mga halimbawang generic upang suportahan ang implementasyon ng mga saligan.

4. Dapat ibigay ng mga bangko sa mga mamimili ang mga makatwirang paraan upang magsumite ng mga paghahabol, magreklamo, humanap ng pagwawasto, at dapat hindi magpataw ng mga di-makatwirang sagabal sa mga mamimili kung magpalit silang bangko.

5. Ang mga bangko sa Hong Kong na nagnenegosyo sa pang-masang pamilihang tingi ay dapat magbigay ng resonableng akses sa mga batayang serbisyo sa pagbabangko sa mga miyembro ng publiko, na nagbibigay ng espesyal na pansin sa mga pangangailangan ng mga mahihinang grupo. Kinikilala na ang mga mamimili ay mayroon ding mga pananagutan, na dapat makipagsanib puwersa ang mga bangko sa pamahalaan, mga lupong namamahala at ibang stakeholder sa edukasyong pinansiyal upang itaguyod ang kaalamang pinansiyal.